Contrato de Prestación de Servicios Cablevisión, S.A de C.V.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INTERNET FIJO, INTERNET MÓVIL, TELEVISIÓN DE PAGA, TELEFONÍA FIJA Y TELEFONÍA MÓVIL ("SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES") QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., ("PROVEEDOR"), Y POR LA OTRA PARTE, EL SUSCRIPTOR IDENTIFICADO EN LA CARÁTULA ("SUSCRIPTOR") Y JUNTO CON EL PROVEEDOR, LAS ("PARTES"), DE ACUERDO CON LAS DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES ("CONTRATO").

D E C L A R A C I O N E S

Las Partes declaran bajo protesta de decir verdad:

a) Que el domicilio, Registro Federal de Contribuyentes y datos de localización establecidos en la carátula son ciertos.
b) Que todos los datos asentados en la carátula del Contrato son ciertos y cuentan con la capacidad para obligarse en los términos y condiciones de este Contrato.
c) Que es su voluntad celebrar el presente Contrato, el cual se rige por la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 ("NOM 184"), elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones y demás normatividad aplicable; por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertasen, así como los índices y parámetros de calidad que determine el Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT").

C L A U S U L A S

Capítulo I. Disposiciones Generales.

Primera. Objeto.

1.1 Por virtud del presente Contrato, el Proveedor se obliga a prestar al Suscriptor, de manera individual o conjunta, los servicios de Televisión de Paga, Internet Fijo, Internet Móvil, Telefonía Fija y Telefonía Móvil (Servicios Principales), mismos que se regirán bajo el esquema de pospago, conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el IFT, o en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser inferiores a los primeros.

Los Servicios Principales, en adición a los posibles Servicios Adicionales (como dicho término se define adelante), se considerarán como los "Servicios Contratados". Por lo anterior, el Suscriptor se obliga a pagar la cantidad indicada en la carátula a cambio de la prestación de los Servicios Contratados (Contraprestación).

1.2 El Proveedor es el único responsable frente al Suscriptor por la prestación de los Servicios Contratados.

1.3 El Suscriptor podrá consultar por los medios establecidos en la carátula del presente Contrato, las tarifas, planes, paquetes y cobertura de los Servicios.

1.4 Para cumplir con el objeto del presente Contrato y en relación con los Servicios, el Proveedor podrá brindar equipos terminales de telecomunicaciones en arrendamiento, comodato o compraventa ("Equipo o Equipos").

Segunda. De la vigencia.

2.1 La vigencia del presente Contrato iniciará a partir de la prestación real y material del Servicio y hasta que alguna de las Partes notifique a la otra su voluntad de darlo por terminado en términos de lo establecido en este Contrato.

2.2 En caso de vigencia indefinida el Suscriptor puede darlo por terminado en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización del Proveedor, por lo que debe dar aviso de esta circunstancia al Proveedor en las sucursales del Proveedor o a través del número telefónico señalado en la carátula, y devuelva los equipos provistos en arredramiento o comodato por el Proveedor, para que este inicie los trámites administrativos correspondientes que no podrán exceder de 15 días naturales. Lo anterior, no exime al Suscriptor del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios Contratados utilizados.

2.3 En caso de vigencia sujeta a un plazo forzoso, este será el que las Partes acuerden en la carátula de este Contrato. Los supuestos enunciativos por los cuales las Partes podrán sujetarse a un plazo determinado son: a) contratación de una promoción vigente y/o de un Equipo en venta, b) prorrateo de la instalación, inversión y equipamiento de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio.

Tercera. Contraprestación.

3.1 El Proveedor tendrá derecho a cobrar y el Suscriptor estará obligado a pagar las tarifas que incluyen los impuestos correspondientes a los Servicios Contratados, y cuando así proceda los cargos inherentes a la contratación del servicio, los cargos inherentes a la recuperación del Equipo, gastos por cobranza derivados de incumplimientos de pago, reactivación y en su caso los daños y perjuicios que se pudieran reclamar ante la autoridad jurisdiccional en los términos del presente Contrato.

3.2 Las tarifas de los Servicios de Telecomunicaciones se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones y pueden ser consultadas en la página web del IFT.

3.3 Los cargos por los Servicios Contratados comenzarán a partir de la fecha en la que inició la prestación real y material de estos.

Cuarta. Instalación y Activación de los Servicios.

4.1 A fin de llevar a cabo la instalación y activación de los servicios alámbricos (aquellos servicios que requieren una conexión física):

a) El personal del Proveedor deberá mostrar una orden de instalación expedida por el Proveedor e instalar los Servicios Principales en el domicilio señalado en la carátula.
b) El Suscriptor deberá pagar 1 (un) cargo único por suscripción derivado de los costos administrativos diversos a los de la instalación, pagadero al momento de la contratación de los Servicios Principales y, en caso de que aplique, 1 (un) cargo por instalación que deberá ser pagado en el primer mes de facturación.
c) Es responsabilidad del Suscriptor pagar los gastos que se generen por la instalación, mismos que cubren la instalación del cableado (hasta 5 metros) y del Equipo, o bien, haya contratado extensiones, y cuyo monto deberá ser cubierto por el Suscriptor de acuerdo con tarifas registradas ante el IFT.
d) El Proveedor será responsable de instalar, mantener y operar su red, y a su vez, el Suscriptor deberá conceder todas las facilidades necesarias para la instalación, revisión, mantenimiento e inspección de esta, al personal debidamente identificado designado por el Proveedor. En caso de no identificarse, el Suscriptor podrá negar la instalación de los Servicios Principales o el acceso a su domicilio a dicho personal, sin responsabilidad alguna y deberá notificar la circunstancia al Proveedor en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas.
e) La instalación del Equipo y del Servicio no podrá ser mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del Contrato.

f) El Suscriptor se obliga a permitir al Proveedor la instalación de software y sus actualizaciones, así como permitir el acceso físico o digital para la configuración de los Equipos con la finalidad de mantener, inspeccionar y mejorar el funcionamiento del Equipo proporcionado por el Proveedor.
g) El Proveedor enviará la factura, recibo o comprobante al domicilio del Suscriptor o bien por los medios electrónicos que así hubieran pactado las Partes, con el cargo por concepto de instalación, y en caso de que no se haya iniciado la prestación del servicio, éste cancelará el cargo y se abstendrá de realizar acciones de cobro de este.
h) El Suscriptor tendrá derecho a verificar la funcionalidad de los Servicios previo a su aceptación, a fin de constatar que éstos se ajustan a las especificaciones acordadas, verificación que se llevará a cabo en conjunto con el personal técnico del Proveedor que se encuentre instalando tales servicios. Los Servicios Principales, se considerarán recibidos o aceptados por el Suscriptor al momento en que este último firme de conformidad la carátula.

4.2 A fin de llevar a cabo la activación de los servicios inalámbricos (aquellos servicios que no requieran conexión física):

a) De acuerdo con los Servicios Contratados elegidos por el Suscriptor en la carátula, el Proveedor entregará el Equipo al Suscriptor en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles contados a partir de la firma del Contrato en el domicilio señalado en la carátula
b) El Proveedor entregará al Suscriptor una tarjeta inteligente desmontable para los equipos móviles, donde se almacena la clave del servicio del Suscriptor, usada para identificarse ante el Proveedor (tarjeta SIM), misma que será entregada al Suscriptor al momento de la contratación o podrá ser recibida en el domicilio indicado en la carátula por el Suscriptor.
c) El equipo deberá ser activado por el Suscriptor, apegándose a las instrucciones que le proporcione el Proveedor en la Página Web indicada en la carátula, de manera física y/o en cualquier aplicación existente o por existir en el futuro.
d) Para los servicios de Telefonía Móvil, el Suscriptor podrá hacer uso del servicio con un equipo propio, siempre y cuando éste cumpla con las especificaciones técnicas y de homologación emitidas por el IFT y sea técnicamente compatible con la red del Proveedor. Dichas especificaciones podrán ser consultadas a través del Centro de Atención Telefónica (“CAT”), en la Página Web y/o en cualquier aplicación existente o por existir en el futuro.

Quinta. Equipo.

5.1 Según corresponda a los Servicios Contratados, el Proveedor podrá entregar el Equipo en arrendamiento, comodato o compraventa al Suscriptor, conforme a la carátula, incluyendo sin limitar software, adaptadores de terminales multimedia, decodificadores, módems, moduladores, teléfonos celulares, videograbadores, DVR y/o cualquier otro que lo sustituya y acordando como garantía de cumplimiento de las obligaciones relacionadas con los Equipos otorgados en arrendamiento o comodato, la firma de un pagaré para asegurar la devolución de los Equipos. El Proveedor es el único responsable ante el Suscriptor por cualquier inconveniente que pueda llegar a suscitarse con el Equipo otorgado en comodato o arrendamiento.

5.2 Cuando la entrega del Equipo se realice en la modalidad de Comodato, aplicará lo siguiente:

a) El Suscriptor se compromete a la guarda, custodia y conservación del Equipo, asumiendo las obligaciones del comodatario conforme al Código Civil Federal, durante el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por el Proveedor o por quien éste designe.
b) La vigencia del comodato estará sujeta a la duración del Servicio Principal para el cual se utilice el Equipo respectivo, bajo esta modalidad de uso y goce temporal.

c) El Suscriptor recibe el Equipo en perfectas condiciones y deberá devolver el mismo al Proveedor, en las mismas condiciones en que lo recibió, salvo por el desgaste natural causado por el paso del tiempo.
d) El Suscriptor tiene prohibido vender el Equipo, cambiar de domicilio el Equipo sin consentimiento del Proveedor, utilizar el Equipo en forma no autorizada por el Proveedor, permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo o ceder el Equipo sin el consentimiento del Proveedor.
e) En caso de que aplique de conformidad con el Servicio, el Suscriptor declara bajo protesta de decir verdad que el domicilio donde se encontrará el Equipo es el indicado en la carátula de este Contrato.
f) Tratándose de servicios alámbricos, el Suscriptor no podrá remover, cambiar o reubicar los Equipos, ni podrá instalar extensiones en un lugar o domicilio diferente; en caso contrario, el Proveedor no será responsable de la calidad de los Servicios Contratados, ni de la suspensión temporal de los mismos y el Suscriptor deberá pagar por este último supuesto los cargos por reactivación señalados en la Página Web.
g) En caso de daños o descompostura del Equipo no imputables al Suscriptor, la reparación correrá a cargo del Proveedor.
h) En caso de pérdida, extravío o daño del Equipo imputable al Suscriptor, éste deberá solicitar al Proveedor la sustitución de este, asumiendo los costos del Equipo.
i) En caso de que el Equipo se encuentre en reparación o mantenimiento, el Proveedor debe suspender el cobro de los Servicios Contratados por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho Equipo, excepto cuando el Proveedor acredite que el Suscriptor está haciendo uso del Servicio Contratado o le haya proporcionado un Equipo sustituto.
j) Cuando el Equipo sea robado o sea objeto de algún siniestro, el Suscriptor deberá dar aviso inmediato al Proveedor, en un plazo que no excederá de 24 (veinticuatro) horas posteriores al evento para suspender el cobro de los Servicios Contratados y solicitar la reposición del Equipo en caso de que aplique.
k) El Suscriptor tendrá un plazo de 5 (cinco) días hábiles posteriores al aviso de robo para presentar copia certificada de la denuncia levantada ante la autoridad competente.
l) Los Equipos provistos en comodato al Suscriptor para el servicio de internet y que sean instalados en el domicilio del Suscriptor, podrán ser utilizados por el Proveedor como un emisor de señal Wifi, con la finalidad complementar su cobertura de red Wifi, para ello, el Proveedor generará múltiples SSID (Identificador de Conjunto de Servicios) distintos al del Suscriptor para garantizar la calidad y seguridad de los Servicios Contratados.
m) Los Equipos son propiedad de un tercero, sin embargo, este último faculta al Proveedor para otorgar los Equipos en comodato al Suscriptor derivado de la celebración del presente Contrato.

5.3 Cuando la entrega del Equipo se realice en la modalidad de arrendamiento, aplicará lo siguiente:

a) Los equipos son propiedad de un tercero, sin embargo, este último faculta al Proveedor para otorgar los Equipos en arrendamiento al Suscriptor derivado de la celebración del presente Contrato.
b) El Suscriptor recibe el Equipo en óptimas condiciones y deberá devolver el mismo al Proveedor, en las mismas condiciones en que lo recibió, salvo por el desgaste natural causado por el paso del tiempo, asumiendo todas las obligaciones del arrendatario conforme al Código Civil Federal, durante el tiempo que se encuentre en su poder y hasta el momento en que el Equipo sea recibido de conformidad por el Proveedor o por quien éste designe.
c) El Suscriptor deberá pagar al Proveedor como renta del Equipo, el cargo registrado en el paquete contratado y detallado en el estado de cuenta, recibo y/o factura (“Estado de Cuenta”), en los mismos términos que el pago de los Servicios Contratados.
d) Asimismo, aplicarán al arrendamiento las disposiciones contenidas en los incisos e), f), g), h), i), j), k), l) señaladas en la cláusula 5.2 anterior.
e) Los Equipos provistos en arrendamiento al Suscriptor para el servicio de internet que sean instalados en el domicilio del Suscriptor, podrán ser utilizados por el Proveedor como un emisor de señal Wifi, con

la finalidad complementar su cobertura de red Wifi, para ello, el Proveedor generará múltiples SSID (Identificador de Conjunto de Servicios) distintos al asignado para uso exclusivo del Suscriptor para garantizar la calidad y seguridad de los Servicios Contratados.

f) La vigencia del arrendamiento estará sujeta a la duración del Servicio Principal para el cual se utilice el Equipo respectivo, bajo esta modalidad de uso y goce temporal.

5.4 Devolución de los Equipos entregados en comodato, arrendamiento y del Pagaré:

a) El Suscriptor se obliga a devolver o entregar al Proveedor los Equipos que tenga en comodato y/o arrendamiento en la misma fecha de terminación del Contrato.
b) En caso de devolución del Equipo, el Proveedor proporcionará al Suscriptor una nota de recepción, la cual deberá contener el nombre del Suscriptor, de la persona que lo entrega y lo recibe.
c) El Proveedor deberá devolver o cancelar las garantías según aplique, al finalizar la relación contractual, siempre y cuando el Suscriptor no tenga adeudos pendientes con el Proveedor.
d) Si el Suscriptor no devuelve el Equipo en términos de lo previsto en este Contrato, el Proveedor podrá hacer valer el pagaré, mismo que es causal y no negociable; es decir que el Suscriptor lo firma para garantizar la devolución del Equipo.

5.5 Cuando el Equipo se otorgue en compraventa, aplicará lo siguiente:

a) El Suscriptor podrá consultar cuáles son los Equipos disponibles para compra en la Página Web, tiendas y sucursales referidas en la Página Web, CAT o cualquier aplicación existente o por existir en el futuro.
b) El Proveedor se obliga a vender al Suscriptor los Equipos que éste elija, con las funciones, características y especificaciones ofertadas.
c) El costo del Equipo será el que se establezca en la Página Web.
d) La garantía de los Equipos aplicará de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por el fabricante en la póliza de garantía correspondiente. El Proveedor informará al Suscriptor el periodo de duración de la garantía al momento de la contratación, la cual no podrá ser menor a 90 (noventa) días naturales contados a partir de la entrega del Equipo.
e) En caso de que el Equipo se encuentre en revisión o reparación, este no será descontado del plazo originalmente otorgado de garantía. Para hacer válida la garantía, el Suscriptor deberá hacer la solicitud a través del CAT. El Proveedor informará al Suscriptor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra tecnología que lo permita, en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles, si procede la garantía o no, estableciendo los motivos de tal situación.

Sexta. Modificaciones a los Servicios.

6.1 Los Servicios Contratados bajo un plazo indeterminado, podrán ser modificados en los siguientes términos:

a) El Proveedor dará aviso al Suscriptor, cuando menos con 15 (quince) días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.
b) El Suscriptor podrá solicitar el cambio de domicilio de prestación de los Servicios Contratados, reubicación del Equipo previamente instalado y/o cambio de su número telefónico cuando se haya facturado por lo menos una mensualidad de estos, siempre y cuando haya disponibilidad y factibilidad técnica para efectuar el cambio y el Suscriptor acepte el cargo aplicable por la modificación de acuerdo con las tarifas vigentes.

c) El Proveedor deberá obtener el consentimiento del Suscriptor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado el presente Contrato con la finalidad de sustituirlo por otro, o bien para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Suscriptor.

Séptima. Contratación de Servicios Adicionales.

7.1 El Suscriptor podrá contratar Servicios Adicionales a los Servicios Principales previstos en la carátula, los cuales serán provistos por el Proveedor de manera empaquetada o por separado, ya sea a través del CAT, tiendas y sucursales referidas en la Página Web, control remoto, aplicaciones existentes, o por existir en el futuro, o por cualquier otro conducto que el Proveedor ponga a disposición del Suscriptor, debiendo el Proveedor informar previamente de los cargos extras que se generarán y deberá recabar la autorización expresa del Suscriptor, en el entendido de que los Servicios Adicionales se regirán por lo señalado en el presente Contrato. El Proveedor no puede obligar al Suscriptor a contratar Servicios Adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios Principales.

7.2 El Suscriptor puede cancelar los Servicios Adicionales a los Servicios Principales en cualquier momento, por los medios señalados en la carátula para tales efectos, para lo que el Proveedor tiene un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación los Servicios Principales. La cancelación de los Servicios Adicionales no exime al Suscriptor del pago de las cantidades adeudadas por los Servicios Adicionales utilizados, ni lo exime de la entrega de los Equipos proporcionados en arrendamiento o comodato por el Proveedor.

Octava. Responsabilidad por el Uso de los Servicios Contratados.

8.1 El Suscriptor es responsable de contar con los medios y condiciones mínimos necesarios para el correcto funcionamiento del Servicio Contratado. El Proveedor informará previo a la contratación cuáles son los medios mínimos con los que el Suscriptor deberá contar a fin de poder contratar los servicios.

8.2 El Suscriptor se obliga a utilizar los Servicios Contratados para uso residencial o comercial, según elija el Suscriptor en la carátula. Para mayor referencia sobre el buen uso de los servicios contratados el Suscriptor podrá consultar en la Página Web la política de uso aceptable (PUA) que en ningún caso serán opuestas al presente Contrato. El presente Contrato no otorga al Suscriptor derecho alguno para la reventa, retransmisión, envíos de mensajes masivos, uso que genere mecanismos de saturación de espacios en hardware y/o internet, hospedaje de sitios web amigables al spam y/o cualquier acto similar de los servicios, siendo responsable el Suscriptor por la utilización de los Servicios Contratados.

8.3 El Suscriptor es y será el único responsable de tomar todas las medidas necesarias para proteger la información de su propiedad, datos y/o software para usar los Servicios Contratados, incluyendo navegar por internet y usar puertos seguros.

8.4 Con motivo del presente Contrato el Proveedor no es ni será responsable de la instalación de ninguna red de área local (LAN), así como tampoco de la configuración de ningún dispositivo con excepción del Equipo necesario para la instalación y prestación de los Servicios Contratados.

8.5 Las Partes acuerdan que el Proveedor no es responsable de Servicios Contratados a terceros, siendo en su caso, el Suscriptor y el tercero, los responsables por dichos servicios y relaciones contractuales. El Suscriptor, en el caso de contratar servicios de terceros, aceptará los términos de éstos, bajo el entendido que todos los

cobros por dichos servicios se realizarán con cargo a la factura emitida por el Proveedor y son de exclusiva responsabilidad del Suscriptor y el tercero.

8.6 Las partes comprenden que los Equipos utilizan por lo menos un software para su debido funcionamiento, por lo que están obligados a hacer uso adecuado de ellos.

8.7 El Suscriptor será responsable de la instalación, funcionamiento y configuración de los equipos personales tal como extensiones de cable, PBX (central telefónica), conmutadores, enrutador o encaminador de paquetes, consolas de juegos, equipos de sonido, reproductores, conectores de luz, pantallas de televisión, televisores, equipos de cómputo, dispositivos electrónicos móviles, aparatos telefónicos alámbricos e inalámbricos o cualquier otro aparato propiedad del Suscriptor (Equipos Personales), el Proveedor no será responsable de los daños, configuración y soporte de los Equipos Personales.

8.8 El Suscriptor en caso de utilizar equipos propios para el Servicio de Telefonía Fija y Móvil, se obliga a que estos se encuentren homologados y/o aprobados por el IFT, con el objeto de evitar daños a la red del Proveedor, de hacer caso omiso el Suscriptor será responsable por los daños y perjuicios que le cause a la red del Proveedor. En caso de que el Suscriptor incumpla con lo anterior, el Proveedor no garantiza dar seguimiento ni el óptimo funcionamiento de los servicios de Telefonía Fija y Móvil.

8.9 El Suscriptor es el responsable de la comunicación pública, y/o ejecución pública que haga de los Servicios Contratados de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal del Derecho de Autor, Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial y sus respectivos Reglamentos, por lo que el Suscriptor tiene estrictamente prohibido realizar exhibiciones públicas de canales, video bajo demanda o cualquier contenido.

Novena. Suspensión, Reactivación y Continuidad de los Servicios Contratados por Causas Imputables al Suscriptor.

9.1 El Proveedor dará aviso al Suscriptor por cualquier medio, la causa de la suspensión los Servicios Contratados, si el Suscriptor incurre en cualquiera de los supuestos siguientes:

a) Por falta de pago de los Servicios Contratados después de la fecha de pago señalada en el Estado de Cuenta o factura del Suscriptor.
b) Por utilizar los Servicios Contratados de manera contraria a lo previsto en este Contrato y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones, y/o de manera indebida.
c) Por alterar, modificar o mover el Equipo cuando por la naturaleza de los Servicios Contratados, la ubicación del Equipo sea determinante para la prestación de los Servicios Contratados.
d) Por declaración judicial o administrativa.
e) Por el uso indebido de los Servicios Contratados de conformidad con la cláusula Octava o violaciones al Contrato.

9.2 Por cualquier supuesto del numeral 9.1 de suspensión en que incurra el Suscriptor al presente Contrato, éste estará obligado a pagar los cargos generados hasta el momento de la suspensión del servicio.

9.3 El Proveedor se asegurará que se reanude la prestación de los Servicios Contratados en un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas, salvo que los Servicios Contratados requieran presencia física, en cuyo caso la reanudación de los Servicios Contratados se realizará en un periodo máximo de hasta 72 (setenta y dos) horas contadas a partir de la fecha en que la causal de suspensión haya sido subsanada. La tarifa de reactivación de los Servicios Contratados o pago tardío aplicables deben ser razonables y proporcionales. No procede cobro por reactivación o pago tardío cuando la suspensión derive de mandato judicial.

Décima. Consultas, Reclamaciones, Quejas y Reparaciones.

10.1 El Suscriptor podrá reportar sin costo fallas, interrupciones, robo y/o extravío del Equipo, dudas, aclaraciones y terminaciones de los Servicios Contratados a través del CAT, Página Web, tiendas y sucursales referidas en la Página Web y/o cualquier aplicación existente o por existir en el futuro y podrá ser consultado en la Página Web.

10.2 A partir de que el Proveedor reciba un reporte por parte del Suscriptor para notificar fallas y/o interrupciones en los Servicios Contratados, el Proveedor procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 (veinticuatro) horas siguientes a partir del reporte.

10.3 Con excepción de las tiendas y sucursales, los demás medios para reporte y asistencia estarán a disposición del Suscriptor las 24 (veinticuatro) horas y los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

Décima Primera. Continuidad de los Servicios Contratados y Bonificaciones por interrupción.

11.1 Cuando los Servicios Contratados no se presten en la forma y términos contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del Proveedor, por causas atribuibles a él, o bien, de acuerdo a los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al Suscriptor la parte proporcional del precio de los Servicios Contratados, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación de los Servicios Contratados.

11.2 En caso de que la prestación de los Servicios Contratados sea interrumpida por casos fortuitos o de fuerza mayor, el Proveedor se abstendrá de cobrar al Suscriptor la cantidad que proporcionalmente corresponda, cuando los Servicios Contratados se encuentren suspendidos parcial o totalmente por un plazo mayor de 72 (setenta y dos) horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR. En caso de que el Proveedor no haya reestablecido por más de 72 (setenta y dos) horas consecutivas contadas a partir del reporte que realice el Suscriptor, se estará en lo establecido en la normatividad aplicable.

11.3 El Proveedor dará aviso al Suscriptor por escrito, mediante correo electrónico y/o por cualquier otro medio existente o por existir en el futuro, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada o significativa en la prestación de los Servicios Contratados, con una antelación mínima de 24 (veinticuatro) horas.

11.4 En todos los casos señalados en esta cláusula, el Suscriptor afectado avisará al Proveedor sobre las fallas y/o interrupciones en los Servicios Contratados, con fines informativos, a través del CAT, Página Web, tiendas y sucursales referidas en la Página Web y/o cualquier aplicación existente o por existir en el futuro, según su conveniencia.

11.5 En caso de que el Suscriptor no levante el reporte de conformidad con lo señalado en la presente cláusula, el Proveedor no podrá tener conocimiento de las fallas de los casos concretos y/o interrupciones respectivas para su solución, en consecuencia, el Suscriptor es responsable de dar aviso al Proveedor sobre dichas fallas por los medios antes mencionados.

11.6 A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del Suscriptor para reportar las fallas y/o interrupciones en los Servicios Contratados, el Proveedor procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la recepción del reporte.

11.7 En el supuesto de que procedan las bonificaciones y/o compensaciones señaladas en el presente Contrato considerando el plazo de 72 (setenta y dos) horas para restablecer el servicio, el Proveedor se obliga a realizarlas a más tardar en la siguiente fecha de corte, reflejándose en el siguiente Estado de Cuenta la bonificación y/o compensación correspondiente.

Décima Segunda. Estado de Cuenta.

12.1 Para el Estado de Cuenta de los Servicios Contratados será aplicable lo siguiente:

a) El Proveedor debe entregar gratuitamente en el domicilio, con al menos 10 (diez) días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los Servicios Contratados, un Estado de Cuenta, recibo y/o factura, el cual deberá de contener de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios Contratados; así como el costo del Equipo, según la modalidad contratada. Lo anterior, salvo que las Partes pacten que dicho Estado de Cuenta y/o factura sea consultado a través de cualquier medio físico, electrónico, digital y/o a través de cualquier otro medio existente o por existir en el futuro.
b) El Suscriptor podrá realizar el pago de los cargos establecidos en el Estado de Cuenta en cualquiera de las tiendas y sucursales del Proveedor, mediante cargo recurrente a su tarjeta de crédito o débito y/o en cualquier aplicación o forma de pago existente o por existir en el futuro, mismos que podrán ser consultados en la Página Web. La falta de recepción del Estado de Cuenta no eximirá la obligación de pago; por lo que el Suscriptor es responsable de revisar mensualmente el Estado de Cuenta y realizar el pago en tiempo y forma.
c) En caso de que el Proveedor omita cobrar en su momento cualquier cantidad y/o cargo a los que tuviere derecho con motivo de este Contrato, no se entenderá que han sido condonados y, el Proveedor podrá cobrarlo en un Estado de Cuenta posterior, siempre y cuando no haya prescrito en términos de ley.
d) En caso de existir diversos adeudos de los Servicios Contratados, el Suscriptor podrá declarar, al tiempo de hacer el pago, a cuál de las deudas quiere que esta se aplique. Si el deudor no hiciere la referida declaración, se entenderá como hecho el pago por cuenta de la deuda que le fuere más onerosa entre las vencidas. En igualdad de circunstancias, se aplicará a la más antigua; siendo todas de la misma fecha, se distribuirá entre todas ellas a prorrata.
e) El Proveedor podrá cargar en el Estado de Cuenta cualquier adeudo derivado de los Equipos y/o Servicios Contratados que el Suscriptor no haya pagado oportunamente.
f) El Suscriptor será responsable de revisar mensualmente los cargos que aparezcan en el Estado de Cuenta y en caso de existir cargos indebidos, el Suscriptor podrá objetar cualquier cargo, siempre y cuando dichas objeciones sean realizadas dentro de un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha límite de pago establecida en el Estado de Cuenta objetado. No procederá la objeción que se reciba con posterioridad a esta fecha, salvo por lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley Federal de Protección al Consumidor. En caso de ser procedente la objeción, el Proveedor efectuará la devolución correspondiente, dentro de un plazo no mayor a los 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día en que se efectuó la objeción, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Página Web. La devolución se verá reflejada en el siguiente Estado de Cuenta.
g) El Suscriptor se obliga a pagar los consumos y/o rentas mensuales que aparezcan en su Estado de Cuenta a más tardar en la fecha límite de pago señalada en el propio Estado de Cuenta.

Décima Tercera. Causas de Terminación del Contrato y Cancelación de los Servicios Contratados.

13.1 El Suscriptor podrá dar por terminado el presente Contrato y cancelar los Servicios Adicionales en cualquier momento sin responsabilidad y penalización alguna, a través del mismo medio en el cual adquirió los Servicios Contratados, o bien, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología existente o por existir que lo permita en los siguientes casos:

a) Por la imposibilidad permanente del Proveedor de prestar el Servicios en los términos originalmente contratados.
b) Si el Proveedor no presta los Servicios Contratados en la forma y términos convenidos contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad del Proveedor; así como los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
c) Por la modificación de los términos y condiciones del Contrato de adhesión.
d) Si no fuere posible ejecutar la portabilidad numérica para los Servicios de Telefonía Fija y Móvil, por causas no imputables al Suscriptor y en términos de la normatividad aplicable; en el entendido que aquellos servicios que no requieran de número telefónico podrán continuar activos en los términos establecidos en este Contrato.
e) Por cualquier otra causa prevista en la legislación vigente o bien, por resolución judicial o administrativa.

13.2 El Proveedor podrá dar por terminado el presente Contrato y cancelar los Servicios Contratados, previo aviso por escrito o por cualquier otro medio al Suscriptor en los siguientes casos:

a) Si el Suscriptor no subsana en un término de 30 (treinta) días naturales cualquiera de los motivos que dieron causa a la suspensión de los Servicios Contratados, excepto por declaración judicial o administrativa; en el entendido que, en este último supuesto, se terminará el Contrato, en el momento de la declaración por la autoridad competente.
b) Si el Suscriptor conecta aparatos y/o equipos adicionales por su propia cuenta, subarrienda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato y/o Equipos en su caso, sin la autorización previa y por escrito del Proveedor.
c) Si el Suscriptor proporciona información falsa al Proveedor para la contratación de los Servicios.
d) Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente, por resolución judicial o administrativa o bien, por incumplimiento de las obligaciones del Suscriptor.

13.3 En terminación anticipada por plazo forzoso, se estará a lo establecido en el Capítulo II del presente Contrato.

13.4 La terminación del Contrato y cancelación de los Servicios Contratados no eximen al Suscriptor de pagar al Proveedor los adeudos generados por los conceptos previstos y aplicables en el presente Contrato; así como tampoco lo exime de devolver al Proveedor los Equipos otorgados en arrendamiento y/o comodato; el Proveedor o el tercero que designe procederá a recolectar el Equipo. Para efectuar la devolución de los Equipos, bastará desconectarlos y entregarlos en cualquier tienda o sucursal referida en la Página Web del Proveedor; en caso contrario, el Proveedor cobrará el Pagaré suscrito como garantía.

13.5 El Proveedor, no importando el motivo de la terminación y cancelación de el/los Servicios Contratados, debe otorgar un folio o número de registro, mismo que puede ser entregado, a elección del Suscriptor, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Décima Cuarta. Internet Fijo y Móvil.

14.1 Referente a la Neutralidad de la red de los Servicios Contratados provistos por el Proveedor al Suscriptor, los cuales cumplen con los principios de neutralidad de las redes contenidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión vigente.

14.2 El ancho de banda contratado será repartido entre el número de Equipos Personales conectados simultáneamente.

Décima Quinta. Telefonía Fija y Telefonía Móvil.

15.1 Referente a la portabilidad el Proveedor se obliga a observar los derechos derivados de las obligaciones de portabilidad de los Suscriptores establecidos en la NOM 184 y las normas vigentes.

15.2 Cuando el Suscriptor decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el Contrato de manera automática y la relación contractual con el Proveedor, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los demás servicios continuarán activos.

15.3 El Suscriptor tiene derecho al pago de penas convencionales cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al Suscriptor.

15.4 El Suscriptor tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales los servicios contratados al Proveedor cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas imputables al Proveedor.

Décima Sexta. Consulta de Información y Atención para los Servicios Contratados.

16.1 El Suscriptor podrá consultar mediante su usuario y contraseña en la Página Web y/o en cualquier aplicación existente o por existir en el futuro la siguiente información:

a) Detalles de consumo.
b) La cobertura donde el Proveedor ofrece los Servicios Contratados.
c) Estado de Cuenta.

16.2 Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del Suscriptor, se encuentra disponible el número telefónico señalado en la carátula, así como por los medios electrónicos existentes o por existir en el futuro.

Capítulo II. De los Servicios Contratados a Plazo Forzoso.

Décima Séptima. De las Condiciones Específicas aplicables a Plazo Forzoso.

17.1 Los Servicios Contratados a plazo forzoso se sujetarán a las siguientes condiciones:

a) La vigencia del Contrato es la señalada en la carátula del Contrato.
b) El Suscriptor podrá cambiar de paquete o plan, aunque sea de menor monto, en forma anticipada, pagando en su caso, el costo remanente del Equipo en caso de ser adquirido en venta a plazos o los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio.
c) El Proveedor comunicará al Suscriptor de manera fehaciente que el plazo forzoso del Contrato está por concluir, con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha de terminación de dicho plazo; por cualquier medio con el que cuente el Proveedor.
d) Una vez concluido el plazo forzoso, el Suscriptor podrá dar por terminado el presente Contrato en cualquier tiempo, sin necesidad de recabar autorización del Proveedor o de declaración judicial o administrativa y sin penalización alguna. En este caso, el Suscriptor deberá presentar la solicitud de cancelación del servicio a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrató los Servicios, de igual forma deberá devolver los Equipos y accesorios que sean propiedad del Proveedor, lo

anterior no lo exime de cubrir cualquier adeudo con el Proveedor por los Servicios Contratados utilizados hasta la fecha de terminación.

e) Concluido el plazo forzoso, los Servicios se continuarán prestando de forma regular sin que implique la renovación del plazo forzoso, volviéndose la vigencia indefinida.
f) En caso de terminación anticipada por cualquiera de las Partes de los Servicios Contratados a plazo forzoso, las Partes tendrán el derecho de reclamar los daños y perjuicios que se hubieran causado con motivo de dicha terminación anticipada ante la autoridad jurisdiccional correspondiente.
g) El Suscriptor puede cancelar el Contrato, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.
h) El Proveedor no puede modificar dentro de dicho plazo, el precio o tarifa contratados, bajo ningún supuesto, salvo que se trate de una disminución del precio o el incremento del paquete de servicios sin variación del precio de este.
i) El Proveedor no puede modificar las condiciones ofrecidas y pactadas, salvo que medie autorización del Suscriptor, por cualquier medio establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
j) El Equipo otorgado en arrendamiento o en comodato contarán con garantía durante la vigencia del Contrato, la cual, en caso necesario, se hará efectiva por el Proveedor.
k) El Proveedor dará aviso al Suscriptor, cuando menos con 15 (quince) días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita. En caso de que el Suscriptor no esté de acuerdo con el cambio de los términos y condiciones originalmente contratados, podrá optar por solicitar la terminación del presente Contrato sin penalidad alguna o exigir el cumplimiento forzoso del Contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo.
l) El Proveedor deberá obtener el consentimiento del Suscriptor a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado anticipadamente el presente Contrato de adhesión a plazo forzoso con la finalidad de sustituirlo por otro o bien, para la modificación de sus términos y condiciones. No se requerirá dicho consentimiento cuando la modificación genere un beneficio en favor del Suscriptor.

Capítulo III. Derechos de los Suscriptores y Jurisdicción.

Décima Octava. Cesión de Derechos.

18.1 El Suscriptor podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato, cuando dicha cesión derive en el traspaso de la cuenta a un tercero (cesionario), que la misma sea notificada por escrito al Proveedor dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a dicho traspaso a efecto de que se realice el cambio de titular correspondiente y que la cuenta no presente saldo adeudado. En este caso, el cesionario quedará obligado a cumplir con lo establecido dentro del presente Contrato, incluyendo sin limitar el pago de los cargos subsecuentes a la cesión.

18.2 El Proveedor podrá en cualquier tiempo ceder o traspasar todos o parte de los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato a cualquiera de las empresas subsidiarias, filiales o su empresa controladora. En caso de que el Suscriptor no esté de acuerdo podrá dar por terminado el presente Contrato sin penalidad alguna.

Décima Novena. Uso de Datos Personales.

19.1 El Proveedor protegerá y tratará conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, el Aviso de Privacidad y demás normatividad aplicable, los datos personales proporcionados por el Suscriptor.

19.2 El Proveedor, para transferir la información del Suscriptor a terceros, pondrá a disposición del Suscriptor el Aviso de Privacidad en la Página Web, para que éste pueda conocer la información que se recaba de ellos y con qué fines y pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

19.3 Para que el Proveedor pueda utilizar la información del Suscriptor con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos y/o servicios, deberá obtener el consentimiento expreso del Suscriptor.

Vigésima. Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios.

20.1 El Proveedor mantendrá a disposición del Suscriptor en la Página Web la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Vigésima Primera. Accesibilidad para Personas con Discapacidad.

21.1 En cuanto a la contratación para suscriptores con discapacidad, el Proveedor estará obligado a poner a disposición del Suscriptor la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el presente Contrato, los Servicios Adicionales y los paquetes que ofrezca el Proveedor.

Vigésima Segunda. No Discriminación.

22.1 El Proveedor debe prestar los Servicios de Telecomunicaciones en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros suscriptores en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación salvo que existan razones técnicas que así lo justifiquen.

22.2 En caso de que el Proveedor ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el Suscriptor puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

Vigésima Tercera. Legislación Aplicable y Jurisdicción.

23.1 La Procuraduría Federal del Consumidor ("Profeco") es la Autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente Contrato; mientras que el IFT, es la Autoridad competente encargada de regular y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y el cumplimiento de las disposiciones administrativas que emita y que sean referidas a la NOM 184, elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones.

Vigésima Cuarta: Procedimiento Conciliatorio.

24.1 Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la Profeco, el Proveedor no podrá interrumpir los Servicios. Si los servicios de telecomunicaciones se suspendieron con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al Proveedor, la Profeco deberá solicitar restablecer los servicios. Si los servicios se suspenden posterior a la notificación de la reclamación, la Profeco requerirá al Proveedor el restablecimiento de los servicios.

24.2 En todos los casos, el Suscriptor no está exento de sus obligaciones de pago por los bienes y/o Servicios Contratados y utilizados, salvo cuando se haya determinado su improcedencia.

Vigésima Quinta. Datos Registrales.

25.1 Este modelo de Contrato de adhesión se encuentra registrado en la Profeco, con el número 492-2023 de fecha **28** de **septiembre** de **2023**

25.2 El Suscriptor podrá consultar dicho registro en la página de internet https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Cablevisión, S.A. de C.V.!!Cablevisión, S.A. de C.V. 492-2023.pdf y en el siguiente código:

25.3 Cualquier diferencia entre el texto del Contrato de adhesión registrado ante la Profeco y el utilizado en perjuicio del Suscriptor, se tendrá por no puesta. Los contratos de adhesión registrados ante la Profeco deberán utilizarse en todas las operaciones comerciales del Proveedor y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la autoridad.

Vigésima Sexta. Control Parental

26.1 El proveedor deberá tener disponible para el suscriptor que lo solicite, el servicio de control parental (servicio útil para padres y responsables educativos que desean impedir que niños o adolescentes puedan acceder a determinados contenidos) de manera gratuita y publicar de forma clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que el SUSCRIPTOR pueda operar las aplicaciones necesarias para el correcto funcionamiento del mencionado servicio.

Vigésima Séptima. Fecha de Celebración.

27.1 Las Partes aceptan que la fecha de celebración del presente Contrato para todos los efectos a que haya lugar será la establecida en la carátula.

Fecha de última actualización: noviembre 2023